令和元年度　指定管理者業務実績シート

作成年月日　令和２年６月８日

部	教育委員会生涯学習部	課	文化財課

施設名・所在地	箱館奉行所　函館市五稜郭町４４番３号				
設置条例	箱館奉行所条例				
指定管理者名	名美興業株式会社	指定期間	平成27年4月1日から令和2年(2019年)3月31日まで		
指定管理者の特別な要件				選定区分	公　募 非公募
設置目的	復元した箱館奉行所庁舎を活用して，特別史跡五稜郭跡の歴史を広く市民等に伝えるとともに，その利用に供し，もって本市の文化の向上と教育の発展に資する。				
設置年月	平成２２年７月	建設費	1,７４８,２５０千円		
構造規模等	箱館奉行所　木造平屋建　延べ面積　９７９.４０㎡ （付属建物　土蔵，板庫，板蔵）				
開館時間 休館日等	開館時間　4月１日から１０月３１日まで　午前９時から午後６時まで １１月１日から３月３１日まで　午前９時から午後５時まで 休館日　１２月３１日から1月３日まで				
料金体系	□ 利用料金制の採用の有無　有 一般　個人：５００円　２０人以上の団体：１人につき４００円 学生・生徒・児童　個人：２５０円　２０人以上の団体：１人につき２００円				

１　指定管理者が行う業務の内容および実施状況

（1）　管理業務

ア　入館者に関すること（受付，制限，安全確保，意見等の把握・対応）

イ　維持管理に関すること（清掃，警備，設備保守点検，塵芥処理，除雪，修繕）

ウ　利用促進に関すること（入館者増に向けた事業，各種講座）

①奉行に変身・記念撮影（全7回開催）　②松前神楽　③歴史講座Ⅰ「箱館戦争が遺したもの」

③歴史講座Ⅱ「最後の箱館奉行・杉浦兵庫頭誠」

④箱館奉行所　開館記念事業（民謡，折り紙教室，スタッフが浴衣でお迎え，瓦版屋がチラシ配布）

⑤奉行所で秋を楽しむ「お茶とお花を愛でる」　⑥奉行所で秋を楽しむ「和の講座」

⑦「日本の四季とキモノ」～キモノショー　⑧幕末コーヒー体験

エ　その他教育委員会が定める業務（兵糧庫の公開，消防計画の策定，入館状況把握・報告，苦情対応等）

・兵糧庫特別公開（８月１日（木）～８月３１日（土））　解説付き見学会（８月４日（日））

（2）自主事業

ア　板庫（休憩所）内売店の運営

２　市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

ア　広報誌「ステップ・アップ」，ホームページ等による広報活動

イ　常駐の清掃員・警備要員を配置し，施設の安全性を確保

ウ　正月三が日の臨時開館

エ　箱館奉行所看板の設置

３　市民ニーズの把握の実施状況

ア　アンケートボックスの設置（通年）

イ　窓口対応（通年）

４　施設の利用状況

・令和元年度(2019年度）の月別入館者数

（単位：人）

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用件数	13,853	20,570	14,023	16,949	28,047	24,295	14,411	8,345	5,818	4,468	4,487	1,267	156,533

・年度別利用件数

←　前期指定期間　→　←　当期指定期間　→

（単位：人，円）

年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２７年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
利用件数	165,639	149,368	144,070	179,032	160,905	150,086	156,533
使用料収入	69,228,550	62,448,400	※	※	※	※	※

※平成27年度から利用料金制

５　指定管理者の収支状況

前期指定期間　←　当期指定期間　→

(単位:円)

区分		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
収入	委託料	63,750,364					
	利用料金		59,963,250	77,114,800	68,568,800	64,070,350	67,252,650
	受取利息	1,504	2,044	83	70	94	118
	事業収入	0	0	0	0	0	0
	雑入	0	11,039	26,447	24,658	30,992	689,739
	計	63,751,868	59,976,333	77,141,330	68,593,528	64,101,436	67,942,507
支出	人件費	31,103,002	26,892,596	31,354,136	26,870,617	26,694,440	25,337,767
	消耗品費	1,767,879	799,851	1,515,412	544,967	458,813	713,794
	印刷製本費	867,121	1,338,166	1,763,606	1,288,485	656,633	1,372,418
	修繕費	739,076	474,788	744,069	893,833	637,596	1,036,780
	水道光熱費	5,813,618	6,338,105	6,169,798	6,305,892	6,062,830	5,541,686
	通信費	370,869	376,563	419,060	361,906	336,826	317,919
	業務委託費	16,353,678	16,149,837	15,139,834	16,186,093	15,742,888	16,030,667
	リース料	1,447,488	768,219	719,772	719,772	719,772	719,772
	租税公課	2,540,300	1,769,300	2,921,100	2,033,500	1,862,600	2,051,900
	事業費	621,906	828,357	619,272	474,621	566,990	560,585
	固定納付金		8,251,000	8,251,000	8,251,000	7,651,000	8,251,000
	変動納付金			2,905,000	0	0	304,000
	その他の支出	106,155	446,173	1,713,464	5,973,988	5,219,452	5,398,621
	計	61,731,092	64,432,955	74,235,523	69,904,674	66,609,840	67,636,909
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		使用料＞委託料のため試算不能	0	0	0	0	0

6　モニタリングの実施状況および指定管理者に対する改善指示等の実施状況

実地調査の実施　　有（○）・　無

ア　管理業務実績報告書，事業報告書・財務諸表を年次提出

イ　実地調査（随時）

7　指定管理者に対する評価

①　指定管理者の自己評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	■A □B □C □D	・奉行所管理運営に努め、これまでの経験と知識を活かして対応した。	箱館奉行所開館後10年目を迎え、館内案内スタッフも、お客様のニーズに十分適切な対応が出来ており、入館料の徴収、収納管理等の業務、奉行所の維持・管理業務も適切に対応できたと考えております。 今期初めて冬期閑散期の管内順路を見直しし、従業員の適切な配置を考え実施し、この体制でお客様の満足度を下げることなく受け入れ可能ということがわかりました。 また、クルーズ船寄港増等による海外からのお客様への対応に向け、スタッフが積極的に英語・中国語の外部研修に参加し、臨時休館日には奉行所スタッフ全員参加で勉強会をし、研鑽を積んでおります。海外からのお客様は、クレジットカードによる決済希望が多いため、来期4月にクレジット決済対応の券売機を導入予定です。 しかしながら、今年度の末月(2・3月)からの新型コロナウイルス感染拡大による海外からのお客様の激減、クルーズ船寄港の大幅減、また、日本国内での感染拡大防止対策により、奉行所への入客数が大幅に減っており、来年度の上期には今迄に経験した事のない様な状況になるのではないかと考えられます。感染終息後には、お客様に来館していただくための積極的な広報活動等の対策を講じることが必要と考えます。 施設の保守に関しては、10年目を迎えることで経年劣化による不具合、以前から引き続いている雨水ポンプおよび屋外公衆トイレの不具合・故障等施設管理について、委員会と協議し進めていきたいと考えております。
サービスの質の状況	□A ■B □C □D	・スタッフの習熟度が高まり，一般客はもとより，増加する外国人観光客へのより丁寧な接遇にも努めた。	増加している海外からのお客様をお迎え・お見送りの際に、スタッフが各国語で挨拶し、喜んでいただいております。その一方、お客様から要望されている映像への英語字幕等の外国語対応システムがいまだ導入できず、改善が必要と考えます。 また、当館のサービスとして特筆すべき点は、スタッフが大広間や歴史発見ゾーンにおいてお客様と直接対話をし、箱館奉行所と五稜郭にについての歴史やエピソードを説明案内していることです。お客様からのアンケートでも高評価をいただいており、今後も継続し、函館の歴史的・文化的価値の向上の一翼を担っていく所存です。
団体の経営状況	■A □B □C		今年度の収入は、国内外からのクルーズ船寄港増とラグビーワールドカップ日本大会開催による外国からのお客様の入館増等により、入館者数は104.3%、それに伴い入館料収入が前年比約105%と３年ぶりに上昇に転じました。 支出は、冬期間の館内順路見直し等の効率的な運営を図ったことで経費削減につながり、新型コロナウイルス感染拡大予防による３月の休館を伴う入館収入減にも関わらず黒字となりました。 来期は外国人のお客様からの要望が多いクレジット決済対応券売機を導入等し、さらなる収入増による安定経営をと考えておりましたが、上記新型コロナウイルス感染症の世界的終息時期が見通せないため、今後の収入額も算出できない現状です。

②　市の指定管理者に対する実績評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	■A □B □C □D	・管理業務処理要領に基づき適切な管理運営を行い，お客様ニーズに十分対応し，創意工夫を行いながら各種事業が行われている。	新型コロナウイルス感染症による入館者の大幅減等今後の対応が難しい状況ではありますが，引き続き効果的な事業や講座企画を進めていただきたい。 また，経年劣化による各種故障等への対応についても，計画的な施設の保守管理に向け必要な修繕や，優先順位について協議を進める。
サービスの質の状況	■A □B □C □D	・外国語研修参加や独自の勉強会を開催し，スタッフの接遇向上に取り組んでいるほか，サービス向上に向けた改善の取り組みを実践している。	スタッフの接遇については，アンケート結果等からも引き続き高い評価が得られていることから，今後もサービスの質の維持・向上に向け，継続的な取り組みを行うよう努めていただきたい。インバウンド対応のための多言語化等の改善については，入館者の意見等を参考にどのような対応ができるのか，協議を進める。
団体の経営状況	■A □B □C	・団体の経営状況は引き続き安定している。	今後も利用料金収入の確保および経費節減に取り組み，安定した事業運営に努めていただきたい。

◎「業務の履行状況」「サービスの質の状況」

A　協定書を遵守し，事業計画書及び仕様書の水準以上がなされている。
B　協定書を遵守し，事業計画書及び仕様書の水準どおり行われている。
C　協定書の遵守しているが，事業計画書及び仕様書の水準をやや満たしておらず，課題がある。
D　協定書や事業計画書に不履行がある。または，業務水準を満たしていない。

◎「団体の経営状況」

A　事業収支，経営状況に問題はない。
B　事業収支，経営状況の今後に注意を要する。
C　事業収支，経営状況に早急な改善を要する。